

De la corbata al emoji

Colaboración y Empatía Digital

23 Microhábitos para una interacción profesional
efectiva y afectiva a través de la pantalla

Virginia Cabrera Nocito
Transformación Digital Tecnoemocional

Haz que las pantallas que te separan del mundo se conviertan en ventanas que te conectan con él

Hemos descubierto que no hace falta verse para proponer una idea, desbloquear un problema, negociar un presupuesto o hacer una venta. Sin duda, el trabajo digital aprueba con nota el examen de la productividad.

Pero aún tenemos un debe.

Sentimos que lo digital desconecta, que se pierde algo, que no hace equipo. Que le falta la chispa de lo humano. Y, con ella, esa cultura de colaboración que tanto reclaman las empresas.

Y es que el medio digital no es igual que el cara a cara.

Y nunca lo será.

Parece una broma constatar que, en la era de la conectividad total, haya más margen para la malinterpretación y para la incomunicación que nunca.

Curioso, porque el trabajo remoto nos obliga a escribir mucho más. Y, aun así, la frialdad, el malentendido y la ansiedad, parecieran "ir de serie" con el contexto digital.

De hecho, lo van.

Estas sensaciones se deben a las características inherentes al medio. A todas esas cuestiones implícitas en el cara a cara, y que aún no sabemos explicitar en el lenguaje digital.

Es la **ausencia de pistas no verbales**. Mensajes que no nos miran a los ojos, videoencuentros pixelados que se comen nuestros gestos, correos electrónicos a una lista de distribución donde tú eres tan solo uno más.

Es la **distancia física**, que nos hace menos sensibles a las necesidades de otros y más proclives, ¿por qué no reconocerlo?, a crear máscaras que no siempre reflejan la realidad.

Es la **asincronía** en las comunicaciones que nos impide compartir un aquí y ahora pero que nos "obliga" a aceptar mil interrupciones que nos impiden pensar.

Fíjate que, mientras unos consideran estar respetando el tiempo de sus compañeros con emails que son auténticos telegramas, otros los encuentran fríos y ambiguos. Que mientras unos llaman efectividad a convocar a reuniones con un "invite" sin conversación previa, otros lo ven como una falta de respeto o una agresión.

Y podría seguir poniendo ejemplos...

Hay cientos de manuales y miles de artículos sobre la etiqueta en el trabajo. Pero poco hablamos de cómo trasladar al medio digital estas buenas prácticas. De cómo traducirlas a un canal frío y asíncrono por naturaleza y donde es mucho más fácil que sucedan comportamientos faltos de empatía y respeto.

Porque, si me tuvieras delante, ¿tú me cancelarías una reunión en el último minuto o me darías la llamada por respuesta a esa oferta que me has solicitado? En el cara a cara, no lo harías jamás, ¿verdad? En lo virtual, desgraciadamente es algo que sucede casi todos los días.

Lo que quiero decirte en este libro es que los contactos digitales pueden ser cálidos y profundos.

Porque tú puedes aprender a poner un pedacito de tu alma en tus emails, tus WhatsApp y tus videollamadas. A leer esas pistas "no verbales" que se esconden entre las líneas de los mensajes, en la entonación y las pausas de un audio, o en las actitudes y gestos grabados en los videos que recibes.

Los humanos estamos acostumbrados a ir en contra de las leyes de la física, desafiándolas con ingenios que retan a la gravedad o a la entropía. Hoy podemos, y debemos, remar de nuevo a contracorriente, aprendiendo a comunicarnos con efectividad, pero también con afecto y calor, en el medio digital.

"Reformulando" con nuevos elementos las prácticas profesionales que resultaron de éxito en el pasado. Buscando sustitutos al café, al apretón de manos, e incluso a esas comidas para cerrar acuerdos.

Adquiriendo unos nuevos "buenos modales digitales".

Como replicar en una cámara ese contacto visual que ya no puedes mantener. Como "pintar" tus expresiones faciales con emojis o memes. Como jugar con tiempos y preguntas para demostrar respeto y escucha. Como causar una buena primera impresión con tu foto de perfil. Como sustituir ese apretón de manos por una efusiva nota de seguimiento. Como levantar tu "voz digital" sin ser malinterpretado o caer mal...

Sé lo que me vas a decir: Que el medio digital no lo pone fácil.

Lo sé bien. Llevo décadas viéndome las caras con él.

Y por ello sé que unas relaciones digitales cálidas y "humanas" no sólo requieren de intención y foco. También requieren de tiempo, tu bien más escaso. Y de prudencia, porque abrirse sin ver al otro no está exento de riesgos.

Pero puedes hacerlo. Debes hacerlo.

Olvidando.

Olvidando (un poco) el para qué de cada contacto para aprovechar la ocasión de crear conexiones más profundas. Olvidando (otro poco) el reloj, para saludar, preguntar qué tal y poner en contexto. Olvidándote (un mucho) de ti, para escuchar tratando de averiguar qué requiere el otro a cambio de su atención.

Y Aprendiendo.

Aprendiendo a usar ese nuevo "lenguaje digital no verbal" que hará que tus palabras sean interpretadas con claridad. Aprendiendo a reconocer las pistas digitales que te envían y que te permitirán reajustar tus mensajes. Aprendiendo unas nuevas "reglas de etiqueta profesional" que se expresan ahora con elementos nuevos.

Construir relaciones significativas a través del medio digital será una parte fundamental de tu éxito y de tu crecimiento.

Mejorarás rendimiento y resultados. Y también tu nivel de energía y de satisfacción con tu actividad.

La colaboración natural, abierta y confiada que libera la creatividad y la pasión colectiva es sin duda, la *soft skill* más importante en un profesional el siglo XXI.

Quiero ayudarte a desarrollarla.

Para quién es este libro

Ser consciente de qué intenciones y emociones subyacen en cada comportamiento digital pasa por asumir que estamos ante un nuevo código de conducta, con reglas nuevas, y aún no suficientemente claras para todos.

Aceptando que, si bien controlamos el uso operativo del medio, aún no dominamos el "acompañamiento no verbal" del mensaje digital.

Si quieres saber qué capacidades necesitas para trabajar con gente a la que no ves y cómo desarrollarlas aplicando pequeños cambios en tu día a día, este libro es para ti.

Te ayudaré a decodificar señales y a entender qué es lo que funciona para conseguir efectividad en tus comunicaciones. A desterrar miedos, ansiedades y desapegos, encontrando "traducción digital" para tus gestos

y tu lenguaje no verbal. A mostrar sin palabras, en todas tus interacciones a través de una pantalla, respeto, inclusión, escucha, urgencia, prioridad o emoción.

Si buscas pistas y estrategias para mejorar tus dinámicas de colaboración y las de tu equipo, te propongo que vayamos juntos a ello

Te enseñaré a minimizar confusión, frustración y malentendidos. A crear relaciones memorables y valiosas con gente a la que no ves. A destacar e influir en un entorno ruidoso por naturaleza.

Permíteme que te pregunte cómo afectaría a tu rendimiento y a tus sentimientos el no volver a ver a tus compañeros, jefes o clientes.

Si crees que necesitas (y, ojo, no he dicho prefieres) el apoyo del cara a cara para hacer bien tus tareas y sentirte a gusto, ¡quédate!, este libro es para ti.

Déjame que te ayude a comunicarte, a visibilizarte, a colaborar y a generar confianza de un modo inteligente y cálido en un entorno digital.

Y así podrás brillar en lo real y también en lo virtual.

Qué vas a encontrar en él

No voy a animarte a una revolución que te lleve a ser quien no eres. Este libro es una guía que no pretende que cambies, sino que vayas creciendo poco a poco.

Desde eso que ya sabes hacer bien.

Sé bien que vives tensionado y tienes poco tiempo. Por eso me he apoyado en mi experiencia como profesora con propuestas concretas y eficaces para que desarrolles tu empatía digital. Porque solo el pleno "entendimiento emocional" enciende la chispa de la colaboración.

Primera parte: Capacidades

Muchos ya sabemos que mantener relaciones con gente a la que no ves no es tan fácil como se pueda pensar.

En los cara a cara, contamos con los gestos del otro para ir generando "apego emocional". Aprendiendo de ellos cuáles son sus mejores momentos, qué palancas captarán su atención y cómo entrarle para conseguir su apoyo.

Sin embargo, en ese entorno digital que se "traga" mucho, estamos más faltos de pistas.

Para no ir a ciegas, necesitaremos habilidades específicas que nos ayuden con la "traducción digital" de nuestro lenguaje no verbal.

Empezaremos por ver en qué consisten y por qué hoy son tan importantes capacidades como;

- El control de tu atención.
- La gestión de tus emociones.
- Tu empatía digital.
- Tu asertividad a través de una pantalla.
- Tu habilidad para ser breve.
- Tu trabajo en "voz alta".
- Tu manejo de la asincronía.
- Tus destrezas para la personalización.
- Tu inteligencia contextual y tu capacidad para filtrar.
- Tu generosidad y tu vocación de servicio.

Segunda parte: Microhábitos

Desarrollar una nueva capacidad puede resultar muy ilusionante y motivador. Pero tal vez resulte tan lejano a tu yo actual que no consigas encontrar el camino.

Para desarrollar nuevas capacidades, solo puedo darte un consejo: Actúa en lo pequeño.

Solo es posible cambiar las rutinas que mejoran tu colaboración digital, con pequeños pasos que puedas dar todos los días, y sin mucho esfuerzo, a partir de mañana.

Veremos 23 microhábitos para "traducir" todo ese lenguaje no verbal que la pantalla se traga.

1. Incorpora tus emociones para decir "Soy una persona como tú".
2. Responde en tiempo y forma para decir "Te respeto".
3. Controla tu ansiedad ante la falta de respuesta para decir "Entiendo la asincronía del medio".
4. Sé claro y conciso para decir "Valoro tu tiempo... y el mío".
5. Gestiona la falta de claridad para decir "Quiero estar seguro de lo que quisiste decir".
6. Da la cara para decir "Quiero que me conozcas y me reconozcas".
7. Piensa antes de enviar para decir "Soy impecable con mis palabras y mi tono".
8. Elige bien el canal para decir "Sé priorizar".
9. Llama a las personas por su nombre para decir "¡Conectemos!".
10. Mira siempre a los ojos, aunque sea por Zoom, para decir "Estoy atento y te escucho".
11. Hazte ver y oír para decir "¡Me importas!".
12. No dejes que te ignoren para decir "Oye, que yo también soy valioso".
13. Sé tú mismo para decir "Soy diferencial".
14. Sonríe para decir "¡Esto me apetece!".
15. Mete a todos en "el ajo" para decir "Soy transparente".
16. Ten cuidado con las herramientas para decir "Las personas primero".
17. Tómate tu tiempo antes de responder para decir "Me lo tomo en serio".
18. Sé puntual para decir "Te valoro".
19. Hazte respetar para decir "Hasta aquí te dejo llegar".
20. Anticípate a desviaciones y conflictos para decir "Trabajo para que todo vaya bien".
21. Fortalece la confianza para decir "Te doy garantías".
22. Agradece y halaga para decir "Eres importante para mí".
23. Crea comunidad para decir "Juntos siempre llegaremos más lejos".

La era digital requiere de unas organizaciones más conectadas... y mucho más empáticas,

Los humanos solo queremos interactuar con otros humanos "humanamente". Y, cuando lo conseguimos, nos da igual que lo hayamos conseguido a través de medios digitales.

Así que no es el medio, es el cómo lo usamos.

Si para ordenar, pedir y controlar o para reír, llorar, pensar, mocionar y divertir.

Y eso es lo que te propongo que hagas.

Conectar y colaborar, aun cuando haya de por medio pantallas que te separen.

¿Y quién soy yo?

Soy ingeniero de Telecomunicaciones, especialista en Transformación Digital TECNOEMOCIONAL y en MENTALIDAD DIGITAL.

Llevo más de veinte años trabajando a distancia de jefes, compañeros y clientes.

Comencé con el cambio de siglo, cuando las herramientas atascaban en lugar de ayudar. Sin videoconferencias, ni redes sociales, ni fotos de perfil. Con jefes y clientes que desconfiaban al no verte, y con compañeros tan alejados física y culturalmente como lo están Finlandia y Brasil.

He tenido el privilegio de topar con gente sobresaliente con la que he compartido proyectos y de la que he aprendido trucos y técnicas para leer entre líneas en un mail, para respirar y mirar de otro modo ese mensaje que consideraba una agresión, o para "calentar" una reunión de seguimiento a la que nadie deseaba asistir.

Si algo he aprendido estos años es que ninguna herramienta garantiza el éxito. Que son siempre las actitudes con las que nos acercamos a ellas quienes lo hacen, o no. Por ello, hoy ayudo con la tecnología, pero, sobre todo con la mentalidad que necesitan desarrollar para acercarse a ella con garantías. Podría decirse que vivo obsesionada con democratizar las bondades de la digitalización.

Soy fundadora y CEO de [CultivandoMentesDigitales](http://CultivandoMentesDigitales.com)

Un proyecto a través del cual formo y acompaño a profesionales y a empresas, proponiendo una transformación que equilibre tecnología con desarrollo emocional.



Soy Escritora, Blogger, Podcaster y Conferenciante

Autora del libro ["DISFRUTA TELETRABAJANDO"](#)




Balcon40.com
Actitud Digital
Co-Fundadora de Balcon40.com, el blog de los profesionales valiosos en la era digital


Think Big / Empresas

Autora en el blog de tendencias tecnológicas Telefónica [ThinkBigEmpresas](#) y Bloguera del año 2016

Fundadora de [Caminos de Knowmad](#), el podcast de los trabajadores del conocimiento



Y también Profesora Universitaria y en Escuelas de Negocios

IEEN Industriales
Escuela de Negocios
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

unir
LA UNIVERSIDAD
EN INTERNET



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

ICEMD
INSTITUTO ECONOMÍA
DIGITAL | **DESIC**

Puedes cotillearlo todo sobre mí en las redes sociales, ¿Dónde sí no? 😊



Considera este libro una propuesta para la conversación.

Me encantará que conectemos en tu red social favorita o en compartir@virginiacabreranocito.com. Envíame tu mensaje o tu nota en video contándome qué es lo que te impide avanzar o esa situación que no terminas de domesticar. Y lléname de alegría compartiéndome tus avances. ¡Hablemos!